

Przyszłość bankowości

Finansowy Barometr ING – międzynarodowe badanie ankietowe

Karol Pogorzelski

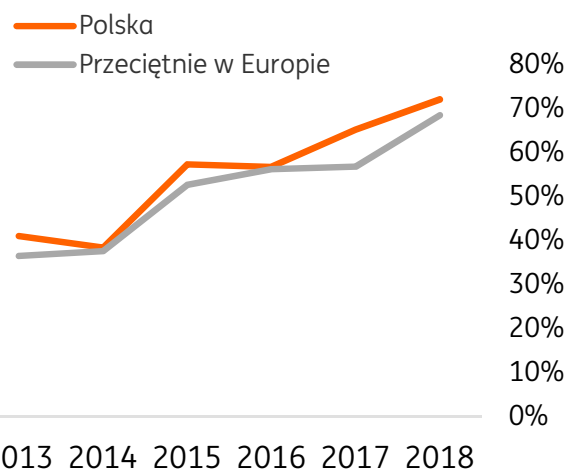
Czerwiec 2019

Bankowość mobilna w pełni zaspokaja potrzeby 82% Polaków

- Mobilna bankowość osiągnęła dojrzałość i stała się codziennością.
- Trzy potencjalne kierunki dalszego rozwoju bankowości:
 1. **Otwarta bankowość**, w której punktem dostępu do usług bankowych są zewnętrzne platformy. Banki stają się zapleczem tych usług.
 2. **Biometryczne uwierzytelnianie się**, czyli koniec z wpisywaniem hasła na rzecz rozpoznawania odcisków palca, twarzy lub głosu.
 3. **Sztuczna inteligencja**. Zindywidualizowane robo-doradztwo finansowe.

Korzystam z bankowości mobilnej

Próba: 10 159 do 12 403 osób zależnie od roku badania*

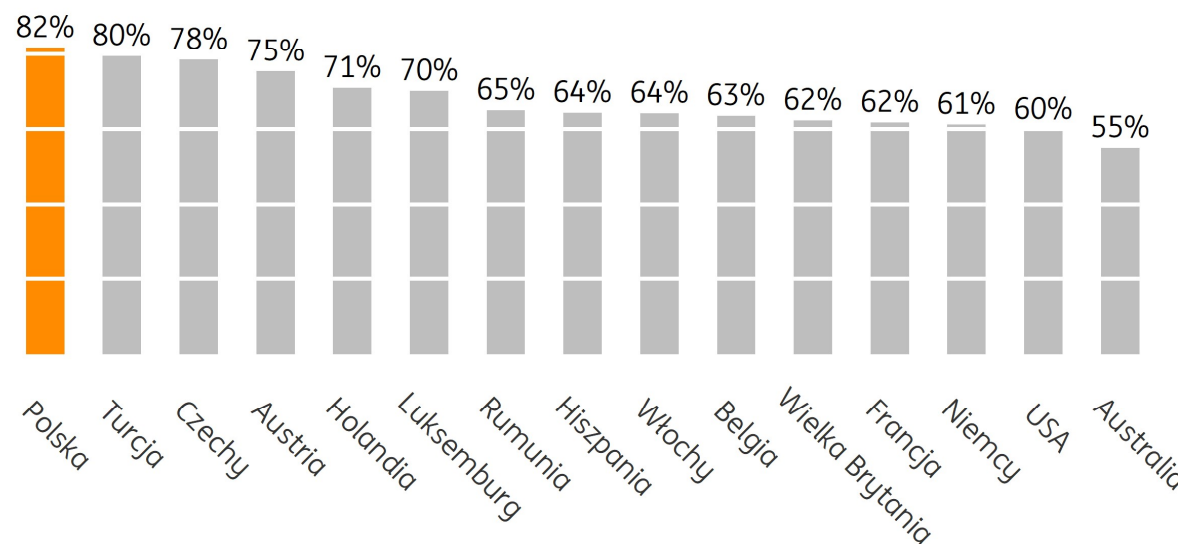


2013 2014 2015 2016 2017 2018

Uwaga: w latach 2013-2014 pytanie dotyczyło bankowości na urządzeniach mobilnych, w latach 2017-2018 pytano o bankowość na smartfonie

Za pomocą bankowości mobilnej mogę robić wszystko co potrzebuję

Próba: 14 824 mieszkańców Europy, USA i Australii

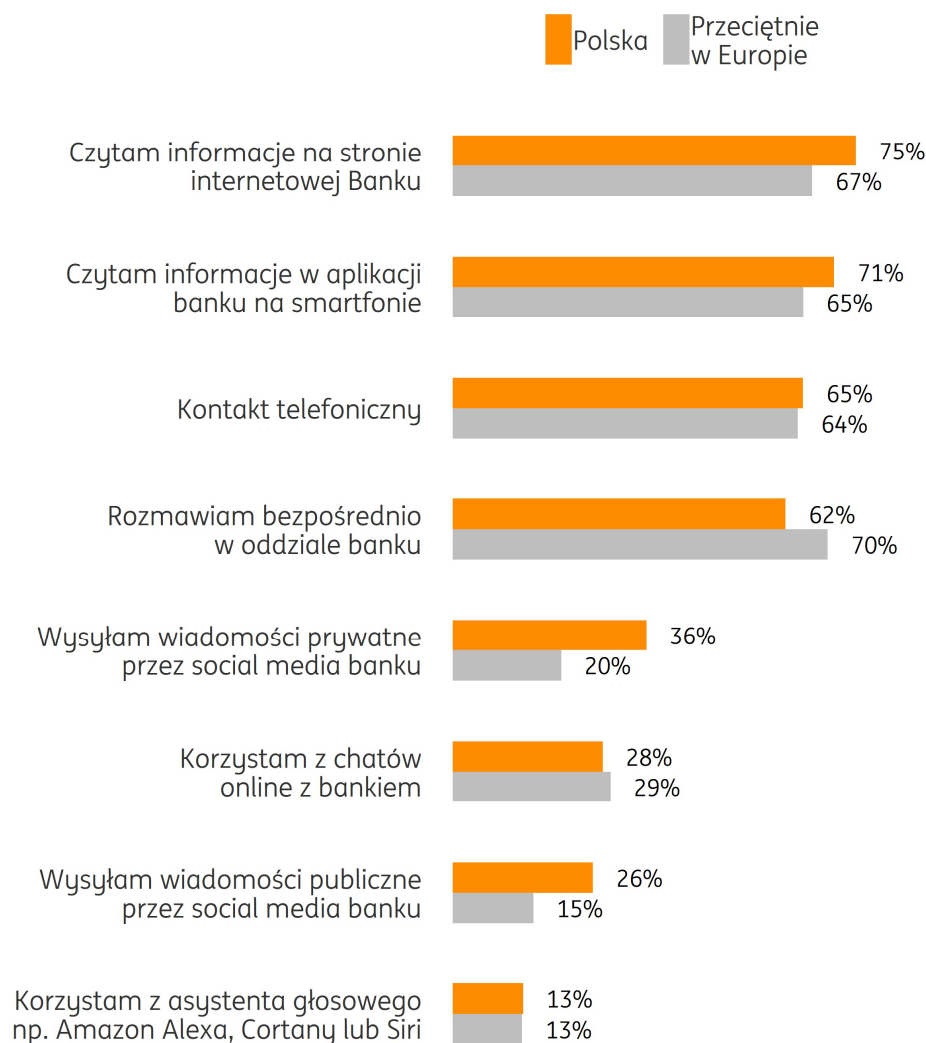


Finansowy Barometr ING

Bankowość mobilna nie wyparła innych kanałów komunikacji

Korzystam z bankowości mobilnej

Próba: 12 813 mieszkańców Europy, w tym 1016 mieszkańców Polski



Finansowy Barometr ING

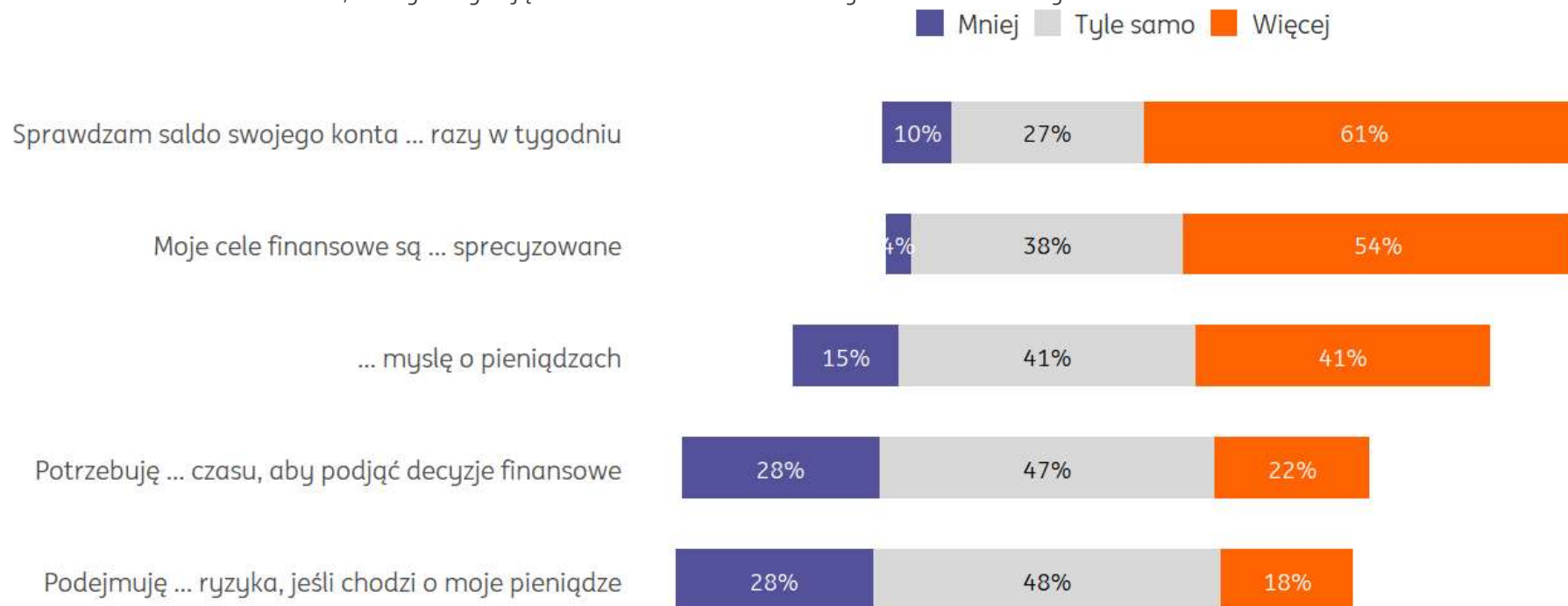
- Banki stały się instytucjami wieloplatformowymi. Aplikacje bankowe na smartfony nie sprawiły, że przestaliśmy korzystać z innych narzędzi komunikacji z bankami,
- Na tle innych państw Polacy wydają się powszechniej korzystać z social mediów w komunikacji z bankami, pisząc zarówno wiadomości prywatne, jak i publiczne.
- Pomoc wirtualnych asystentów (Alexa, Cortana i Siri) w załatwianiu spraw bankowych należy do rzadkości.

Polacy pozytywnie oceniają wpływ bankowości mobilnej na swoje nawyki finansowe

- Dzięki aplikacjom bankowym na smartfony można wejść na swoje konto i wykonać na nim jakąś operację praktycznie w dowolnym miejscu i czasie. Pytanie, jak zmienia to nasze nawyki finansowe.
- Wyniki Finansowego Barometru ING sugerują, że wpływ ten jest raczej pozytywny. Polacy, podobnie jak i mieszkańcy innych krajów, deklarują, że dzięki mobilnej bankowości częściej sprawdzają stan swojego konta i mają bardziej sprecyzowane cele finansowe. Częściej też myślą o pieniądzu. Są natomiast podzieleni w kwestii tego, czy potrzebują mniej czy więcej czasu na podejmowanie decyzji finansowych, oraz czy podejmują więcej czy mniej ryzyka jeśli chodzi o ich pieniądze.

Proszę dokończy zdanie. Odkąd zacząłem/zaczęłam korzystać z bankowości mobilnej...

Próba: 975 mieszkańców Polski, którzy korzystają ze smartfona lub tabletu w czynnościach bankowych



Finansowy Barometr ING

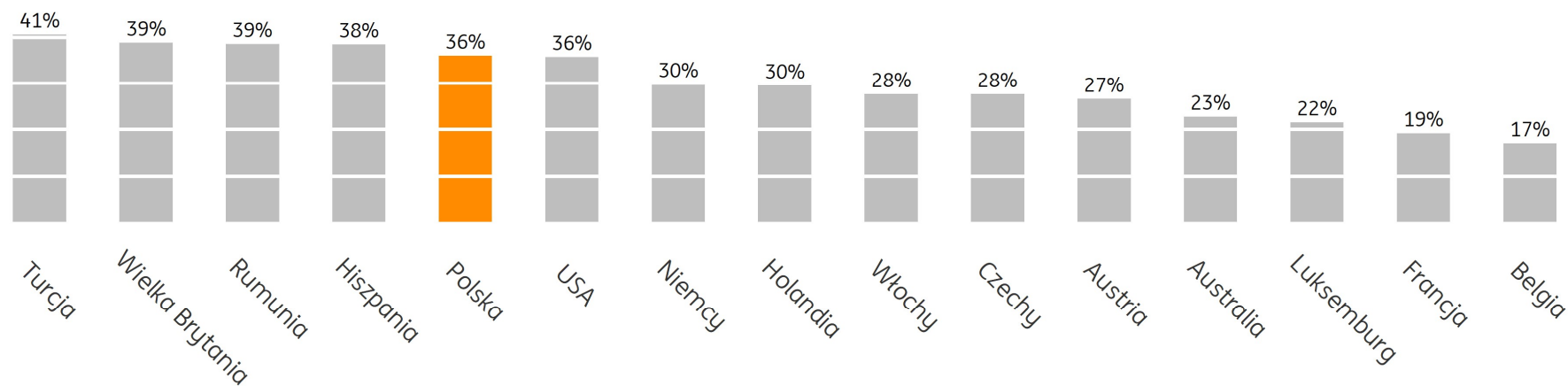
Otwarta bankowość

Otwarta bankowość jest mało znanym pojęciem.

- Od 2019 r. na mocy dyrektywy PSD2 banki zaczęły udostępniać swoje API. Klienci banków będą mogli zażądać, żeby poprzez to API udostępnić ich konto zewnętrznym podmiotom.
- Potencjalnie możliwa jest sytuacja, w której z usług bankowych będziemy korzystać z platform niebankowych, np. przez facebooka.
- Polacy i mieszkańcy innych państw Europy nie zdają sobie sprawę z tych zmian.

**W niektórych częściach świata Państwa dane finansowe mogą być udostępniane zewnętrznym podmiotom.*
Czy był/a Pan/i tego świadomy/ma?**

Próba: 14 824 mieszkańców Europy, Australii i USA, w tym 1016 mieszkańców Polski.



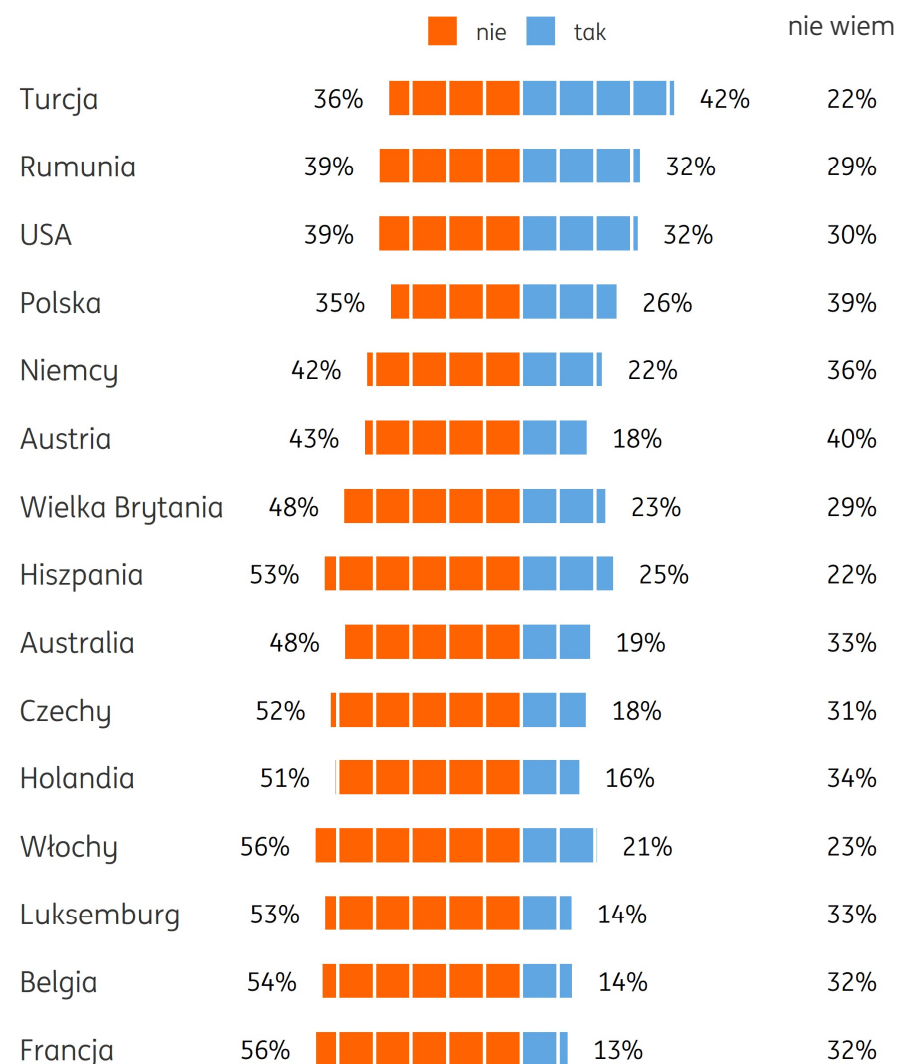
Finansowy Barometr ING

* Elementem pytania był również następujący przykład: „jeśli korzystają Państwo z aplikacji do zarządzania pieniędzmi, może ona uzyskać informacje o stanie Państwa konta w banku oraz historię transakcji za Państwa zgodą.”

Niewielu dostrzega dla niej użyteczne zastosowania.

Czy możliwość udostępniania danych klientów przez banki zewnętrznym podmiotom jest użyteczna?

Próba: 14 824 mieszkańców Europy



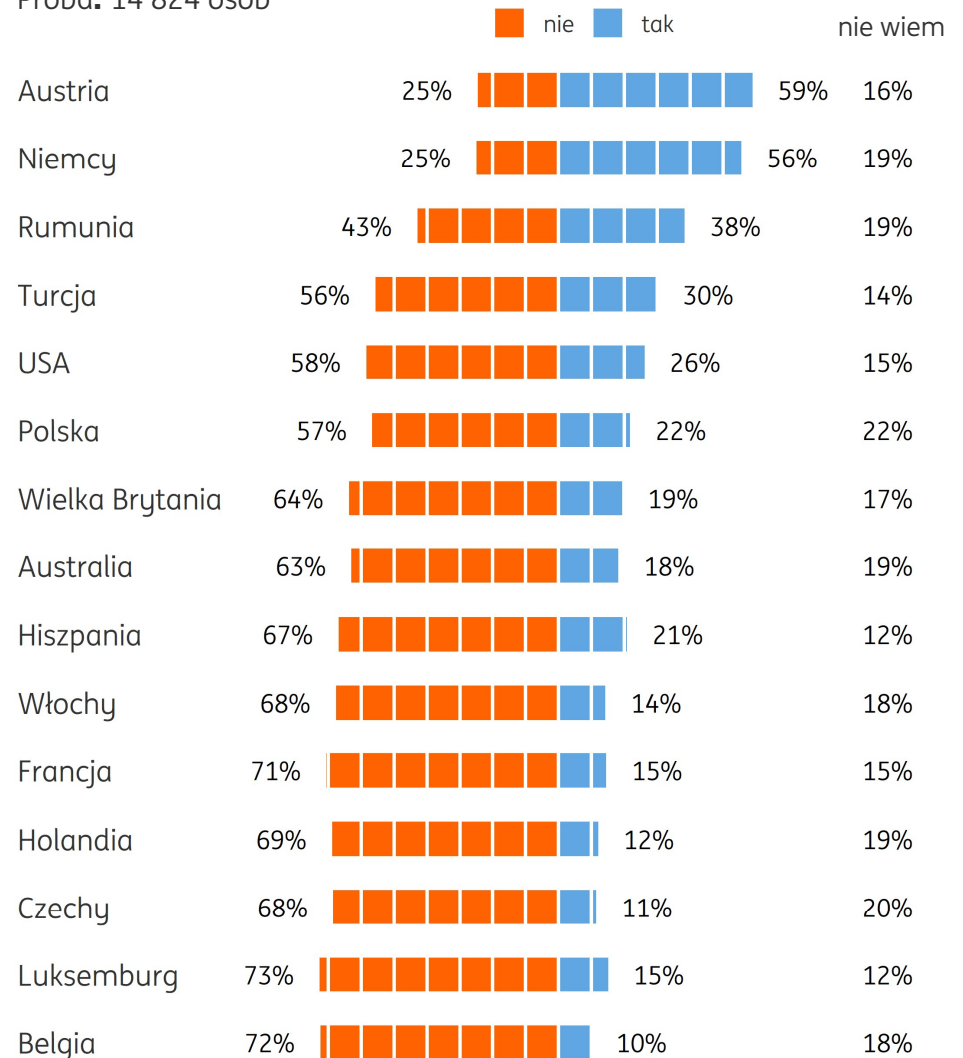
- Ludzie nie dostrzegają korzyści, jakie miałyby z płynąć z otwartej bankowości.
- Polacy na tle mieszkańców innych państw wydają się nieco mniej sceptyczni co do użyteczności otwartej bankowości, ale też ponadprzeciętnie wielu (blisko 40%) nie miało żadnej opinii.
- Dopóki nie pojawia się realne użyteczne zastosowania dla otwartej bankowości, będzie, pozostanie ona dla ludzi enigmą/ciekawostką.

Perspektywa udostępnienia danych finansowych nie budzi entuzjazmu.

- Dane finansowe są postrzegane jako wrażliwe. Priorytetem dla większości ludzi jest w tym względzie bezpieczeństwo.
- Sugeruje to, że fintechy będą miały problem z uzyskaniem zgody od swoich klientów lub użytkowników na udostępnienie ich danych finansowych.
- Nie znaczy to, że ludzie nigdy nie przekonają się do takiego rozwiązania. Wiele nowych usług, które początkowo budziły obawy, ostatecznie przyjmowało się (np. karty zbliżeniowe).

Czy byłby Pan zadowolony/na, gdyby Pana dane finansowe były udostępniane w ten sposób (za Pana zgodą)?*

Próba: 14 824 osób



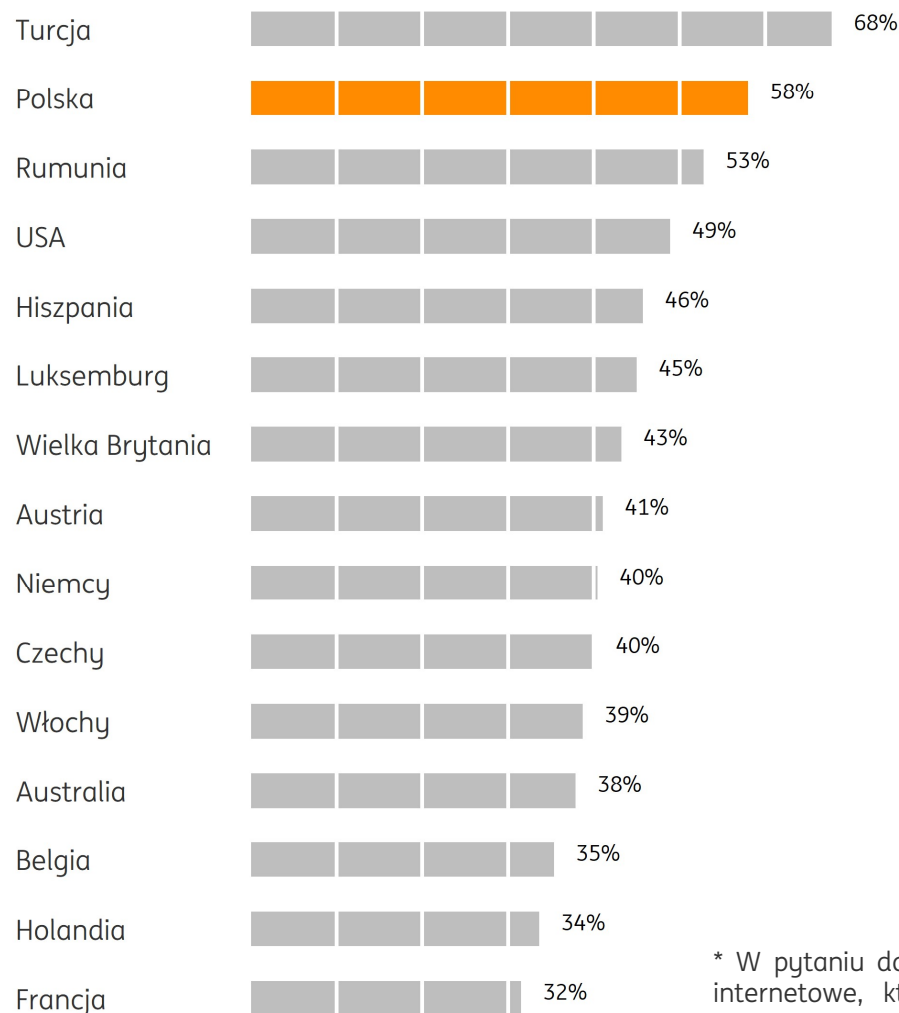
* Pytanie było zadawane zarówno w formie żeńskiej, jak i męskiej.

Polacy otwarci na innych dostawców usług finansowych.

Czy korzysta Pan/i z innych dostawców usług finansowych niż Pana/Pani główny bank?*

Odsetek odpowiedzi "Tak"

Próba: 14 824 mieszkańców Europy, USA i Australii, w tym 1016 mieszkańców Polski



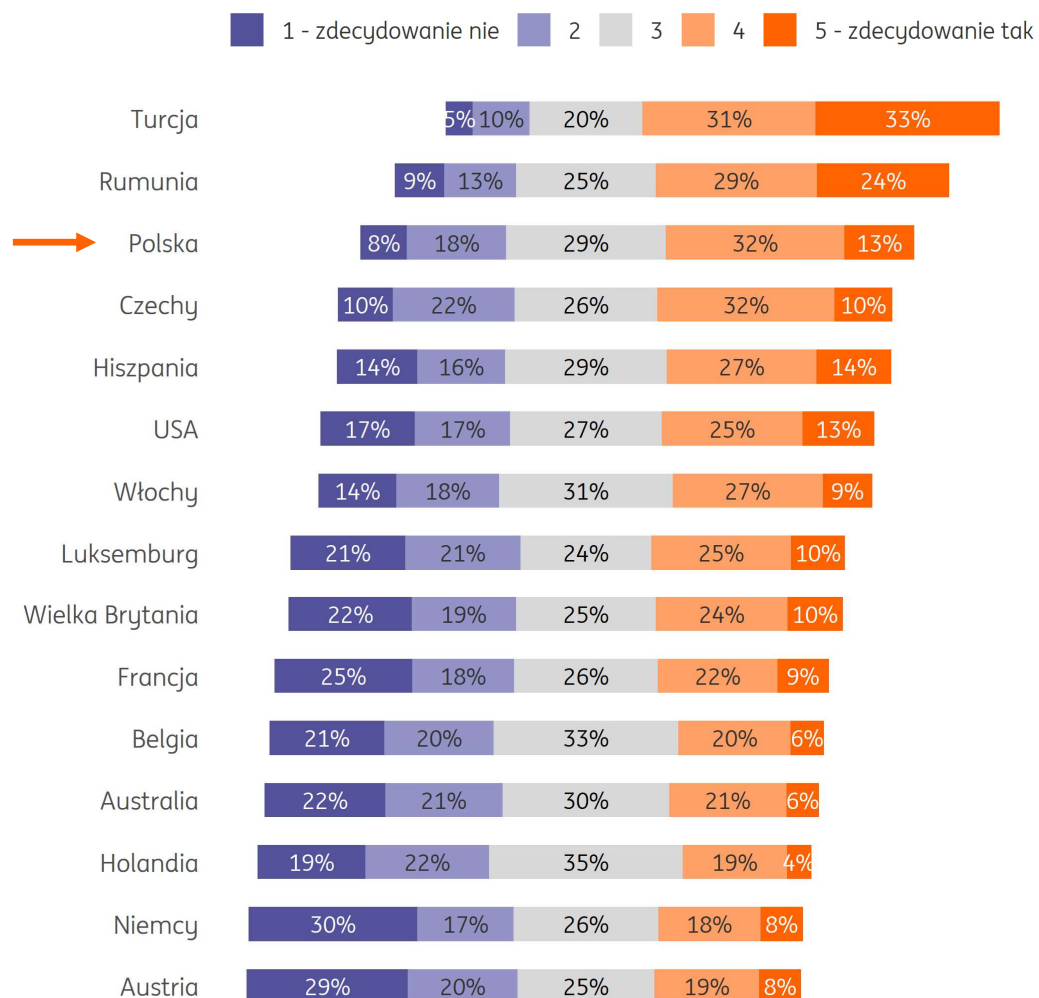
- Polska stanowi obiecujące miejsce dla rozwoju otwartej bankowości, gdyż Polacy są przyzwyczajeni do korzystania z alternatywnych dostawców usług finansowych niż ich główny bank.
- Tymi dostawcami są często inne banki, ale Polacy mają również styczność z nietradycyjnymi instytucjami finansowymi, np. e-kantorami, które wymagają większej dozy zaufania.

* W pytaniu doprecyzowano, że „mogą to być różne banki, aplikacje w telefonie lub usługi internetowe, które pomagają zarządzać pieniędzmi - na przykład ułatwiają przesyłanie pieniędzy za granicę, podział pieniędzy między przyjaciółmi, śledzenie wydatków, przechowanie pieniędzy lub pożyczanie środków.”

47% Polaków jest otwartych na robo-doradztwo konsumpcyjne

Był(a)bym zadowolony(-a), gdyby program komputerowy analizował moje nawyki konsumenckie i proponował ich poprawę

Próba: 14 824 mieszkańców Europy, USA i Australii



Finansowy Barometr ING

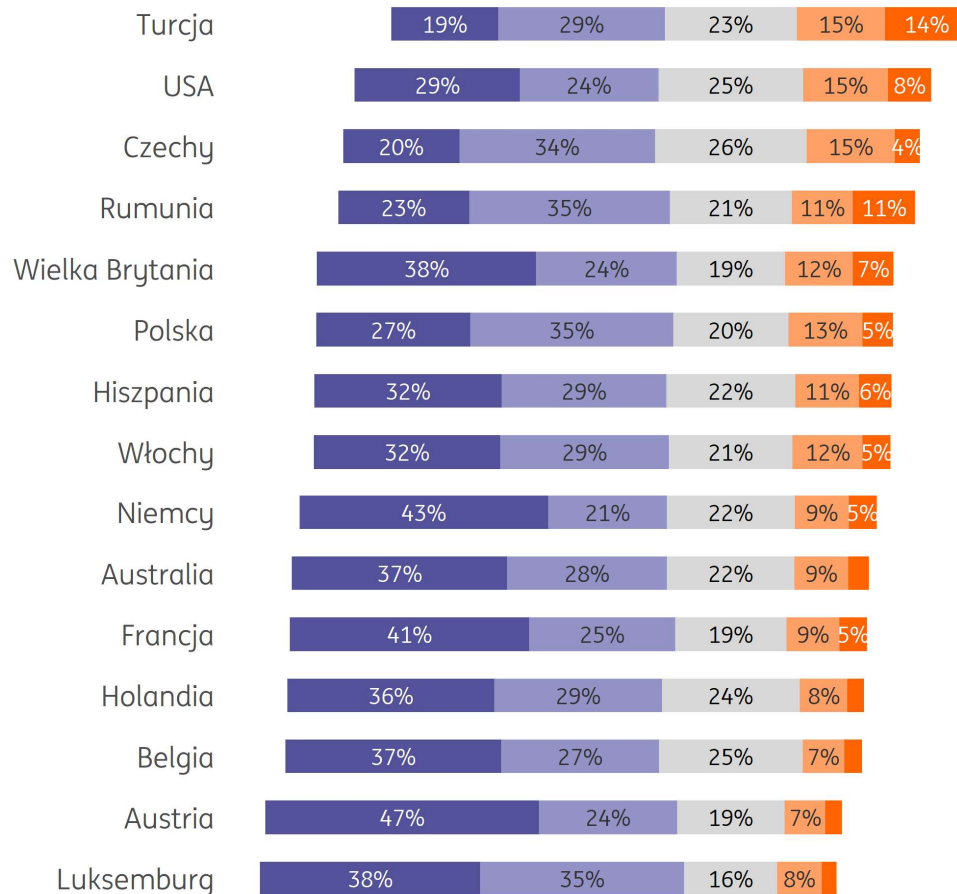
- Banki oferują już analizę historii transakcji na rachunku.
- W przyszłości taki elektroniczny asystent nie tylko podzieli wydatki na grupy, lecz także doradzi gdzie taniej kupić różne usługi, albo z jakich wydatków zrezygnować, aby zwiększyć oszczędności.
- Mieszkańcy Europy są podzieleni w swoim podejściu do tego rodzaju doradztwa. Kraje północy (Niemcy, Austria, Francja Benelux) są mu raczej niechętnie, podczas gdy kraje południowej oraz środkowej Europy są bardziej sprzyjający. Do tej ostatniej grupy zalicza się również Polska.

62% Polaków nie powierzyłaby swoich inwestycji programowi komputerowemu

Był(a)bym zadowolony(-a), gdyby program komputerowy podejmował decyzje inwestycyjne w moim imieniu

Próba: 14 824 mieszkańców Europy, USA i Australii

■ 1 - zdecydowanie nie ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5 - zdecydowanie tak



Finansowy Barometr ING

- Polacy już obecnie powierzają swoje oszczędności innym osobom poprzez zakup usługi doradztwa inwestycyjnego albo zakup funduszy inwestycyjnych.
- Kupując tzw. ETF-y powierzamy de-facto nasze oszczędności programowi komputerowemu, który replikuje wartość danego indeksu, np. S&P500.
- Odsetek osób gotowych powierzyć podejmowanie decyzji inwestycyjnych robo-doradcy pozostaje bardzo niski (poniżej 20%) i nie zmienił się od 2017.
- Dla kontrastu, w prawie każdym kraju uczestniczącym w badaniu duży jest odsetek osób zdecydowanie niechętnym tej technologii.

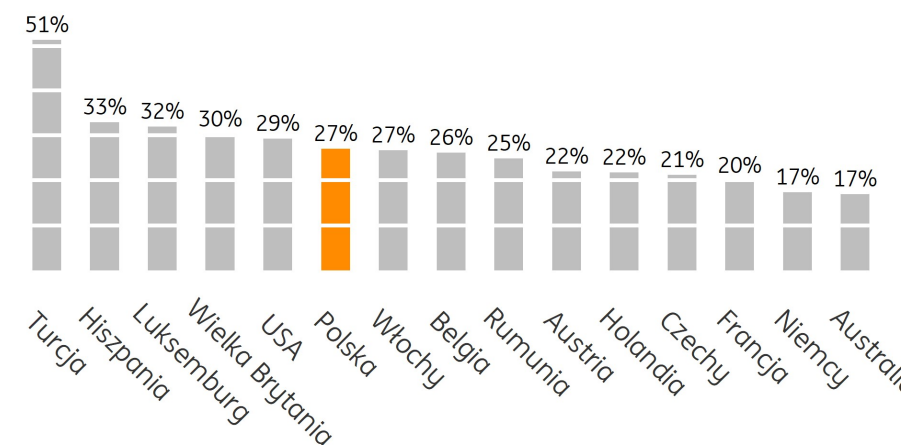
Logowanie do serwisów bankowych

27% Polaków loguje się do banku za pomocą odcisku palca

- Wpisanie hasła lub PIN-u zabiera czas i nie jest w pełni bezpieczne. Alternatywą jest wykorzystanie biometrii, czyli rozpoznawania unikalnych cech fizycznych, np. odcisku palca.
- 27% Polaków deklaruje, że zdarza im się korzystać w tym celu z rozpoznawania odcisków palców lub głosu. To blisko europejskiej średniej (28%).
- Stosunkowo wiele osób rezygnuje z logowania się do banku w ten sposób. Jest jeszcze zbyt wcześnie, aby określić czy i w jakiej postaci biometria stanie się standardem.

Korzystam z logowania do banku za pomocą rozpoznawania odcisków palców lub głosu

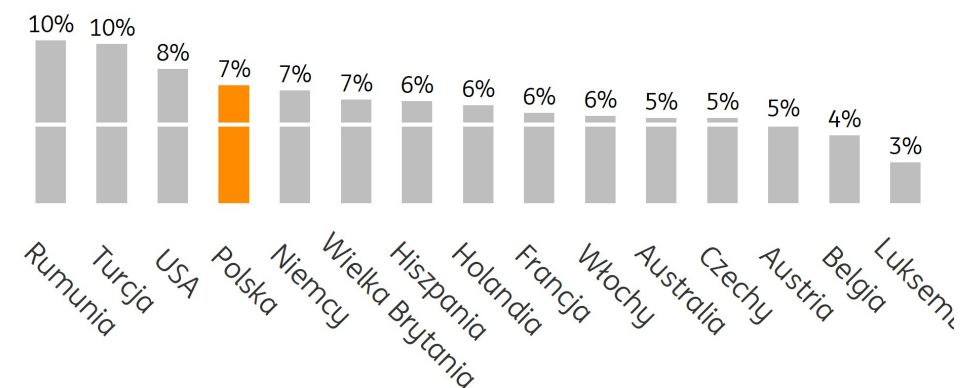
Próba: 14 824 mieszkańców Europy, USA i Australii



Finansowy Barometr ING

Korzystałem z logowania do banku za pomocą rozpoznawania odcisków palców lub głosu, ale już tego nie robię

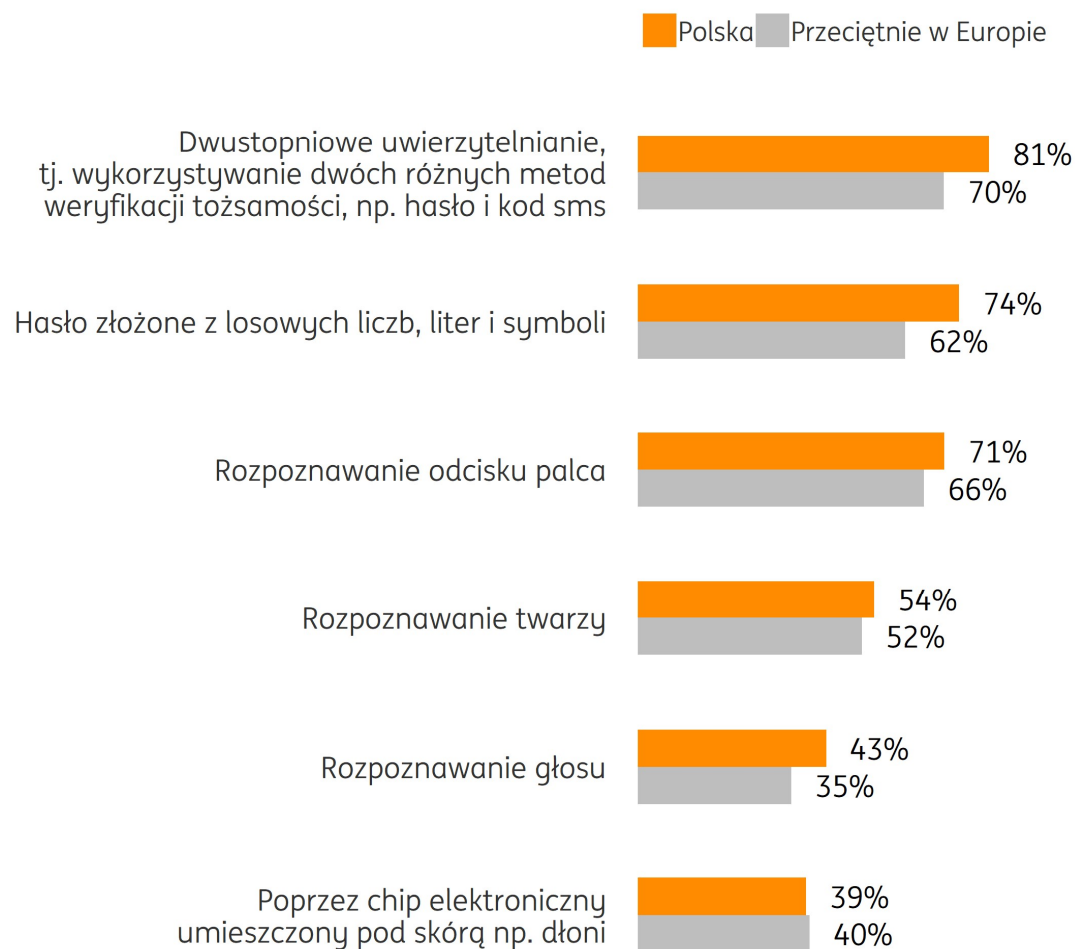
Próba: 14 824 mieszkańców Europy, USA i Australii



Biometria nie jest uznawana za szczególnie bezpieczną

Na ile bezpieczne są Pana/Pani zdaniem następujące metody potwierdzania tożsamości (uwierzytelniania)?

Suma odsetków odpowiedzi: „bardzo bezpieczna” i „raczej bezpieczna”
Próba: 1012 mieszkańców Polski oraz 12 813 mieszkańców Europy



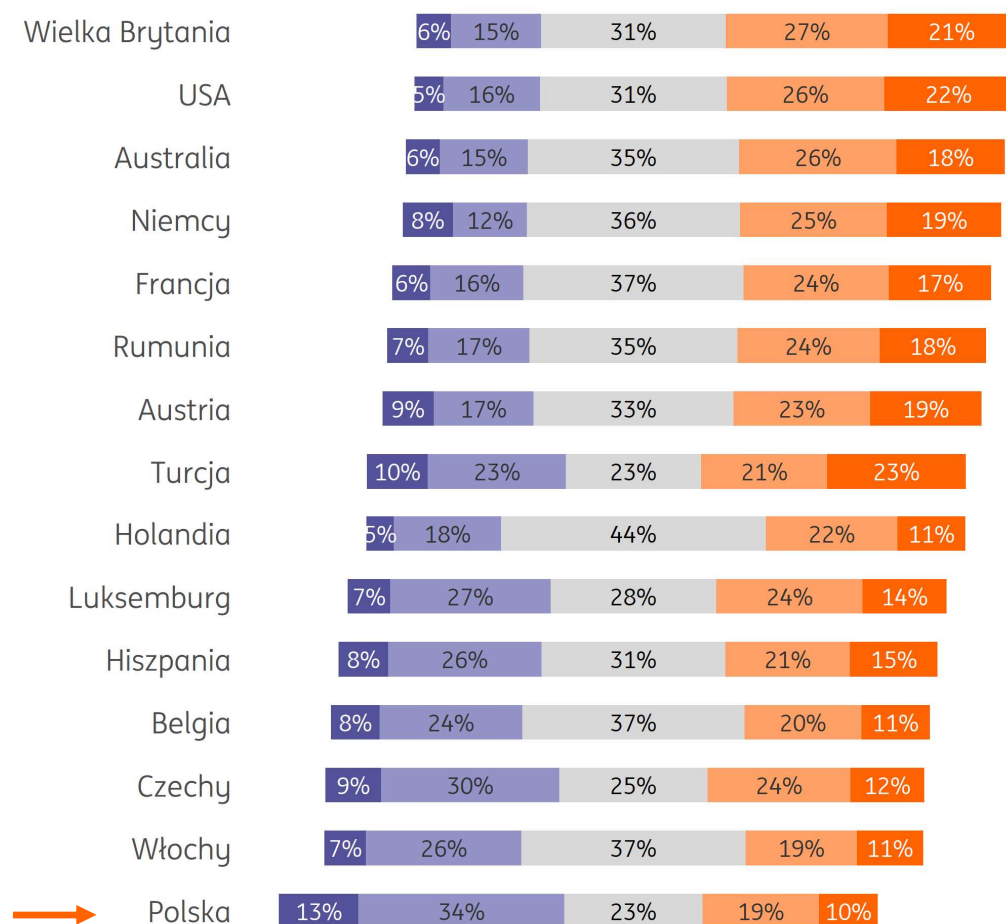
- Barierą upowszechnienia się biometrycznych metod potwierdzania tożsamości jest fakt, że są one postrzegane jako mniej bezpieczne od metod tradycyjnych.
- Polacy wydają się mieć nieco większe zaufanie do różnych metod uwierzytelniania się niż mieszkańcy innych państw Europy. W każdym razie częściej byli skłonni uznać wymieniane przez nas metody za bezpieczne.

Polacy nie przeceniają bezpieczeństwa dawnej bankowości

Korzystanie z usług bankowych było bardziej bezpieczne, gdy sprawy można było załatwić tylko w oddziale

Próba: 14 824 mieszkańców Europy, USA i Australii

1 - zdecydowanie nie 2 3 4 5 - zdecydowanie tak



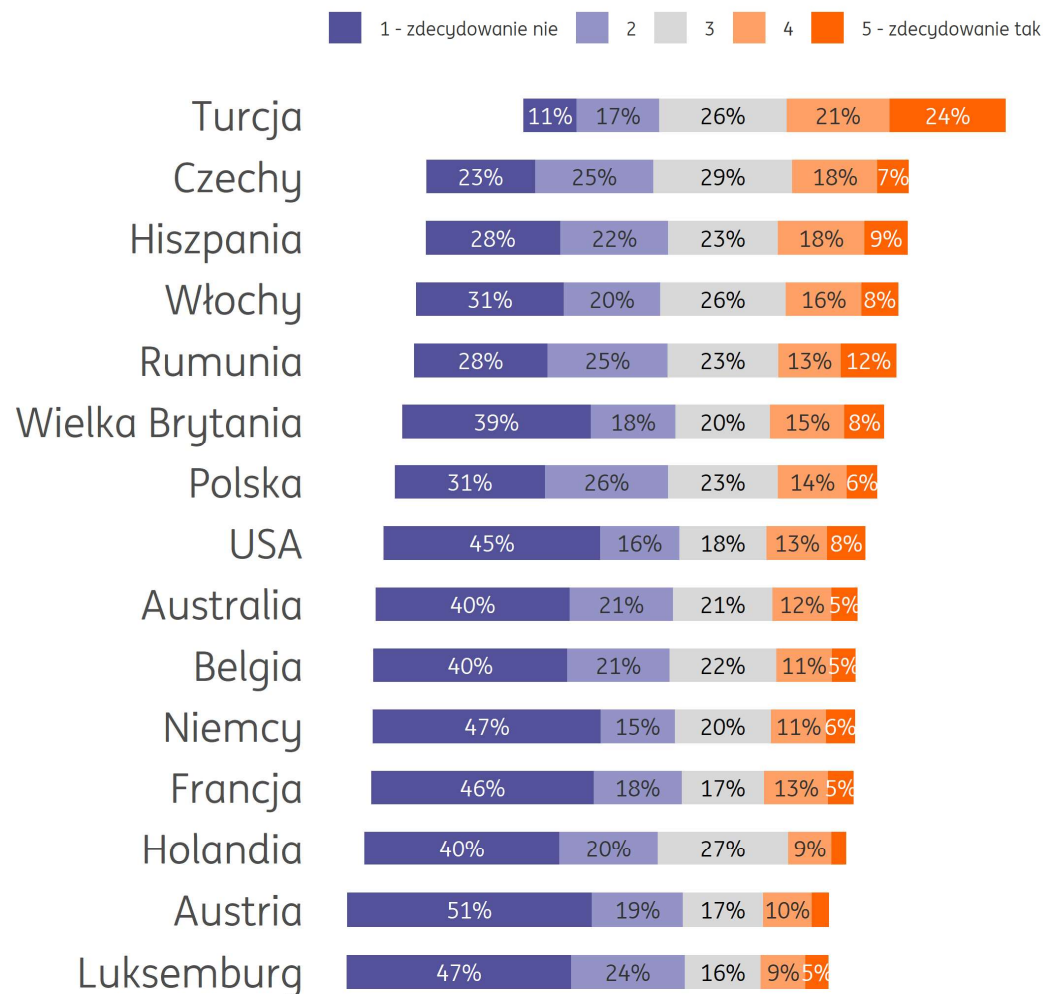
- W większości państw respondenci skłaniali się do opinii, że usługi bankowe były bezpieczniejsze zanim stały się elektroniczne. Wyjątkiem na tym tle są Polacy, których blisko połowa jest przeciwnego zdania.
- Przed nastaniem bankowości elektronicznej nie było zagrożeń cyfrowych, ale były inne zagrożenia, o których dziś już nie pamiętamy, np. podrobienie czeku lub weksła. Z kolei konieczność noszenia ze sobą dużych ilości gotówki oznaczała większe ryzyko napaści ulicznej i kradzieży.

Ludzie są zdecydowanie niechętni podskórnym implantom

- Technologia podskórnych chipów jest jak najbardziej dostępna, choć bardzo niszowa. Istnieje też subkultura grinderów (biohakerów), którzy starają się integrować swoje organizmy z technologią.
- Tym niemniej, perspektywa umieszczenia pod skórą chipu, który ułatwiłby potwierdzanie tożsamości i wykonywanie czynności bankowych budzi wśród ludzi powszechnie duży opór.

Czy rozważył(a)byś umieszczenie chipu pod skórą (np. dłoni), aby łatwiej wykonywać czynności bankowe?

Próba: 14 824 mieszkańców Europy, USA i Australii



Finansowy Barometr ING

Więcej informacji na temat prezentacji i badania chętnie udzieli:

Karol Pogorzelski

ekonomista ING

karol.pogorzelski@ingbank.pl

tel. 22 820 4891

O badaniu



Finansowy Barometr ING

- Międzynarodowe badanie Grupy ING prowadzone w od 2011 roku, 3 razy do roku.
- Bada zachowania i postawy konsumentów wobec zagadnień finansowych w Polsce i na świecie
- Każda edycja koncentruje się na innym obszarze finansów

Obecna edycja badania

- Przeprowadzona w 15 krajach: Polska, Austria, Belgia, Czechy, Francja, Hiszpania, Holandia, Luksemburg, Niemcy, Rumunia, Turcja, Wielka Brytania, Włochy, USA i Australia
- Próba badawcza: 14 824 respondentów, 1016 z Polski. Próba reprezentatywna ze względu na wiek, płeć oraz region zamieszkania.
- Wykonawca badania: IPSOS
- Czas realizacji: kwiecień 2019
- Metoda badawcza: wywiady kwestionariuszowe wspomagane komputerowo (CAWI)